

# SCHOOL-SCOUT.DE



Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

## Auszug aus:

*Could we meet on Monday? (Niveau B 1)*

Das komplette Material finden Sie hier:

[School-Scout.de](http://School-Scout.de)



Business communication: speaking • 4 Making appointments • 1 von 10

### Could we meet on Monday? – Making appointments on the telephone successfully

von Peter Schappert, Stuttgart

Geschäftstermine vereinbaren, Flüge buchen oder Arzttermine reservieren – häufig finden diese Angelegenheiten am Telefon statt. Dabei gilt es nicht nur Seiten und Übersetzungen richtig zu verstehen und zu formulieren, sondern man muss auch wissen, wie man sich angemessen ausdrückt.

In dieser Unterrichtsmaterialien lernen Ihre Schüler, wie man sich um Thema Terminmanagement richtig und erfolgreich kommuniziert und erfolgreich Terminabsprachen trifft.

**Mit Hörbeispielen auf CD!**

In der Audioversion muss man häufig auf Deutsch Termine vereinbaren.

**Das Wichtigste auf einen Blick**

Kompetenzen	Basis
- grundlegende Redemittelungen für eine Terminabsprache kennen und anwenden	2 (Schulstunden / Klausur)
- Buchungen und Reservierungen vornehmen	<b>Niveau B1</b>
- auf Englisch buchstabieren und Daten angeben können	CD Hörbeispielmateriale für A2 und B1
- Future besser wiederholen und anwenden	<b>Be Plus</b>
- Nachrichten auf dem Anrufbeantworter verstehen und schriftlich notieren	Modellsituationen und Rollenspiele, um das Hör- und das Spreichvermögen zu trainieren

2. Sekunde Englisch • Berufliche Schulen • Februar 2012

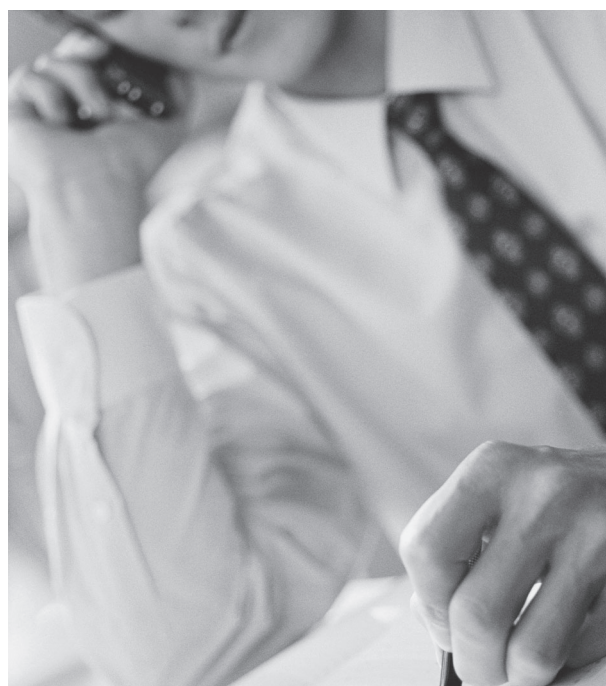
# Could we meet on Monday? – Making appointments on the telephone successfully

von Petra Schappert, Stuttgart

**G**eschäftstermine vereinbaren, Flüge buchen oder Hotelzimmer reservieren – häufig finden diese Absprachen am Telefon und zunehmend auch in der Verkehrssprache Englisch statt. Dabei gilt es nicht nur, Daten und Uhrzeiten richtig zu verstehen und zu formulieren, sondern man muss auch wissen, wie man sich angemessen ausdrückt.

In dieser Unterrichtseinheit lernen Ihre Schüler, wie man rund ums Thema Terminmanagement richtig und fehlerfrei kommuniziert und erfolgreich Terminabsprachen trifft.

Mit Hörbeispielen auf CD!



© www.colourbox.com

Im Berufsleben muss man häufig telefonisch Termine vereinbaren.

## Das Wichtigste auf einen Blick

### Kompetenzen

- grundlegende Redewendungen für eine Terminabsprache kennen und anwenden
- Buchungen und Reservierungen vornehmen
- auf Englisch buchstabieren und Datumsangaben notieren
- *future tenses* wiederholen und anwenden
- Nachrichten auf dem Anrufbeantworter verstehen und schriftlich festhalten

### Dauer

6 Schulstunden (+ Klausur)

### Niveau

B1  
(Differenzierungsmaterial für A2 und B2)

### Ihr Plus

Mediationsübungen und Rollenspiele, um das Hören und die Sprechfertigkeit zu trainieren

## Fachliche Hinweise

### Terminvereinbarungen und Buchungen im Berufsleben

Im Berufsleben muss man häufig Geschäftstermine vereinbaren, Flüge buchen oder Hotelzimmer reservieren. Solche Terminabsprachen und Vereinbarungen trifft man am schnellsten und einfachsten am Telefon. Dabei ist zum einen eine gute Planung wichtig, und zum anderen sollte man bei fremdsprachigen Geschäftspartnern auch grundlegende Formulierungen beherrschen, um die eigenen Wünsche ausdrücken beziehungsweise auf die Aussagen des Gegenübers reagieren zu können.

Da Unternehmen zunehmend auch internationale Kontakte haben, müssen die Auszubildenden Terminabsprachen auch in der Verkehrssprache Englisch durchführen können.

### Datum, Uhrzeit, Buchstabieren

Wenn es um Terminvereinbarungen und Buchungen geht, sollte man drei Dinge beherrschen:

- wichtige Redewendungen wie *I would like to suggest* oder *Would that suit you?* kennen und anwenden
- Datumsangaben verstehen und formulieren
- Uhrzeiten verstehen und korrekt benennen

Viele Schülerinnen und Schüler<sup>1</sup> vergessen bei der Angabe der Uhrzeit den kleinen, aber wichtigen Unterschied zwischen *a.m.* und *p.m.*, aber ob das Flugzeug um sechs Uhr morgens (6 a.m.) oder um sechs Uhr abends (6 p.m.) geht, macht einen bedeutenden Unterschied. Deshalb ist es wichtig, die Schüler immer wieder auf die korrekte Verwendung aufmerksam zu machen.

**Tipp:** Die genannten Fertigkeiten können Sie zusätzlich mithilfe des Grundwerksbeitrags *„Please hold the line – how to make a business call“* (Teil II/Beitrag 1) mit Ihren Schülern trainieren.

<sup>1</sup> Im weiteren Verlauf wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur „Schüler“ verwendet.

## Didaktisch-methodische Hinweise

### An welches Niveau richtet sich die Unterrichtseinheit?

Diese Unterrichtseinheit richtet sich an Lernende mit **B1-Niveau**. Es handelt sich um eine **Grundlageneinheit** zum Thema „Geschäftstermine vereinbaren“, und es werden keine Vorkenntnisse vorausgesetzt. Hilfreich ist es jedoch, wenn die Schüler einfache Redewendungen zum Telefonieren und Datumsangaben kennen sowie auf Englisch buchstabieren können.

**Differenzierendes Material** wird auf der beiliegenden **CD 2** angeboten. Lernschwächere Schüler bekommen zum Beispiel zum Arbeitsblatt **M 6** die Möglichkeit, das Buchstabieren in einem Zusatzmaterial zu trainieren. In **M 10** steht lernstärkeren Schülern mit **B2-Niveau** ein zusätzliches Arbeitsblatt zur Verfügung. Es handelt sich dabei um eine **Mediationsübung**, die auf dem Hörtext in **M 10** aufbaut.

### Welche Berufsgruppen werden berücksichtigt?

Diese Unterrichtseinheit eignet sich für alle Berufsgruppen, die Kontakt zu Firmenkunden und/oder -partnern haben.

### Welche Methoden und Materialien kommen zum Einsatz?

Den Schwerpunkt der Unterrichtseinheit bilden **Übungen zum Hörverstehen** sowie **Rollenspiele** und **Mediationsübungen**.

In den Übungen zum Hörverstehen wird Folgendes erarbeitet: In **M 2** schulen die Lernenden ihr Hörverstehen anhand eines Textes, in dem es um eine Terminabsprache geht. In **M 6** ergänzen sie einen Lückentext und eignen sich so den Wortschatz für eine Flugbuchung an. Hörverstehensaufgaben zu

einem Dialog, in dem ein Termin abgesagt wird, bearbeiten die Schüler in **M 10**. Außerdem hören sie in **M 10** zwei Ansagen von einem Anruferbeantworter ab und notieren die wichtigsten Inhalte.

Das Gelernte wird in einem Rollenspiel und in Mediationsübungen angewandt: **M 3** ist eine Vorlage für ein Rollenspiel und die Schüler üben, wie sie mithilfe eines Terminkalenders einen Geschäftstermin vereinbaren. Bei **M 7** handelt es sich um eine Mediationsübung, in der die Schüler einen Flug buchen. Um eine Zimmerbuchung geht es schließlich in **M 9** – hier übertragen die Schüler einen vorgegebenen Dialog ins Englische.

### Welcher Grammatikbereich spielt eine Rolle?

Um Terminvereinbarungen treffen zu können, wird das Futur gebraucht. Für Schüler, die eine Wiederholung der **future tenses** benötigen, gibt es dazu eine kurze Grammatikeinheit (**M 4, M 5**). Hier sind vier Zeiten auf einen Blick zusammengefasst: *will future, going to-future, simple present* und *present progressive*. Die Anwendung erfolgt über ein Übungsblatt mit berufsbezogenen Beispielen.

### Wie wird der Wortschatz erarbeitet?

Anhand eines **Textes** zum Thema Terminvereinbarung in **M 2** eignen sich die Schüler Redewendungen für Terminabsprachen an. In **M 8** erarbeiten sie sich mithilfe einer **Infobox** und einer **Mindmap** wichtige Vokabeln zu den Zimmerarten und der Hotelausstattung, die sie für eine Hotelbuchung benötigen.

Am Ende des Materialteils gibt es eine **Wortschatzliste (M 11)** zum Thema *Arranging appointments on the telephone*. Diese ist inhaltlich in folgende Bereiche gegliedert:

- *How to make an appointment*
- *How to book a flight*
- *How to book a hotel room*

Alle Begriffe sind in Beispielsätze eingebettet, was den Schülern die Anwendung erleichtert.

Im Unterricht wird die Liste für die Übungen in **M 3, M 7** und **M 9** benötigt. Sie dient den Schülern als Unterstützung beim Ausformulieren von Dialogen.

In allen Materialien werden unbekannte Begriffe durch **Vokabelannotationen** angegeben. Zudem gibt es in **M 7** und **M 9** eine **Vokabelbox** als Hilfestellung für das Verfassen eines Dialogs.

### Wie wird der Lernerfolg überprüft?

Am Ende der Unterrichtseinheit gibt es einen schriftlichen **Test (M 11)**. Hier werden die wichtigsten Lerninhalte in einer Hörverstehens- und einer Mediationsübung überprüft.

### Welche Bedeutung hat das Portfolio?

Damit die Schüler abschätzen können, wie fit sie bei Terminabsprachen sowie Flug- und Hotelbuchungen sind, beurteilen sie sich selbst anhand eines Portfolios. Dieses ist in folgende Bereiche gegliedert:

- An Gesprächen teilnehmen
- Hören
- Mediation

### Welche ergänzenden Materialien können Schüler und Lehrer nutzen?

[http://www.das-euroteam.de/kostproben/pdf/ERT\\_VokabellisteAppointments.pdf](http://www.das-euroteam.de/kostproben/pdf/ERT_VokabellisteAppointments.pdf)

*Can you manage Wednesday?* oder *Are you available at 3 o'clock?* Hier finden die Schüler weitere Redewendungen, die sie für eine Terminabsprache verwenden können.

<http://www.youtube.com/watch?v=NHycHPlqNmQ&NR=1&feature=endscreen>

In diesem ca. dreiminütigen Videoclip wird ein Geschäftstermin auf Englisch am Telefon vereinbart. Die Schüler schulen ihr Hörverstehen und lernen weitere Formulierungen für eine Terminabsprache kennen. In Teilen ist das Gespräch mit deutschen Untertiteln versehen.

### Verlaufsübersicht

1./2. Stunde: Arranging an appointment – useful phrases and basics	
Material	Verlauf
M 1	<b>How to arrange an appointment – getting started</b> / eine Checkliste erstellen; den Unterschied zwischen <i>appointment</i> und <i>date</i> erläutern
M 2, CD 2, Track 1	<b>Finding the right time and date – a telephone call</b> / Redewendungen zur Terminabsprache aus einem Dialog herausfiltern; weitere Redewendungen notieren
M 3, CD 2, Track 2	<b>Now you! – Making an appointment</b> / in einem geleiteten Rollenspiel den erlernten Wortschatz anwenden; in einem Dialog eine Terminabsprache treffen
M 11	<b>Vocabulary: Arranging appointments on the telephone</b> / thematische Wortschatzliste
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler erarbeiten sich das Vokabular zum Formulieren von Terminabsprachen und wenden es an.

3. Stunde: Future tenses – important for schedules and plans in the future	
Material	Verlauf
M 4	<b>Future tenses – an overview</b> / Regeln von vier <i>future tenses</i> wiederholen: <i>will-future</i> , <i>going to-future</i> , <i>simple present</i> und <i>present progressive</i>
M 5	<b>Future tenses – exercises</b> / die <i>future tenses</i> in berufsbezogenen Beispielsätzen anwenden
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler wiederholen die Regeln der <i>future tenses</i> und wenden diese korrekt an.

4. Stunde: Window or aisle? – Booking a flight	
Material	Verlauf
M 6, CD 2, Track 3	<b>Calling the travel agency – how to book a flight</b> / in einer Hörverstehensübung einen Lückentext zum Thema Flugbuchung ergänzen; in einer Gesprächsnotiz die wichtigsten Informationen erfassen
M 7, CD 2, Track 4	<b>Now you! – Booking a flight to London</b> / Übertragen eines Dialogs ins Englische
M 11	<b>Vocabulary: Arranging appointments on the telephone</b> / thematische Wortschatzliste
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler wissen, wie man auf Englisch einen Flug bucht und üben das in einer Mediationsübung.

5. Stunde: Single, twin or double? – Booking a hotel room	
Material	Verlauf
M 8, CD 2, Track 5	<b>Booking a hotel room – some important terms</b> / Wortschatz für eine Zimmerbuchung erarbeiten; einen Dialog vervollständigen
M 9, CD 2, Track 6	<b>Booking a hotel room – a mediation</b> / einen vorgegebenen Dialog ins Englische übertragen
M 11	<b>Vocabulary: Arranging appointments on the telephone</b> / thematische Wortschatzliste
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler mitteln den Inhalt eines Dialogs vom Deutschen ins Englische und üben so das Buchen eines Hotelzimmers.

6. Stunde: Sorry, but I have to cancel – How to change appointments	
Material	Verlauf
M 10, CD 2, Tracks 7–9	<b>Making another appointment – a listening comprehension</b> / Aufgaben zu einem Dialog bearbeiten; die wichtigsten Inhalte von zwei Nachrichten auf dem Anrufbeantworter notieren
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler können auf Englisch einen Termin verschieben und erfassen den Inhalt von Nachrichten auf dem Anrufbeantworter.



Alle Dialoge finden Sie auf der **CD 2 RAAbits Englisch Berufliche Schulen**.

## Materialübersicht

### 1./2. Stunde Arranging an appointment – useful phrases and basics

- M 1 (Ws) How to arrange an appointment – getting started  
 M 2 (Ws) Finding the right time and date – a telephone call  
 M 3 (Rp) Now you! – Making an appointment (Student A, Student B)



CD 2;  
Track 1



CD 2;  
Track 2

### 3. Stunde Future tenses – important for schedules and plans in the future

- M 4 (Gr) Future tenses – an overview  
 M 5 (Gr) Future tenses – exercises

### 4. Stunde Window or aisle? – Booking a flight

- M 6 (Ws) Calling the travel agency – how to book a flight  
 M 7 (Me) Now you! – Booking a flight (Student A, Student B)



CD 2;  
Track 3



CD 2;  
Track 4

### 5. Stunde Single, twin or double? – Booking a hotel room

- M 8 (Ws) Booking a hotel room – some important terms  
 M 9 (Me) Booking a hotel room – a mediation



CD 2;  
Track 5



CD 2;  
Track 6

### 6. Stunde Sorry, but I have to cancel! – How to change appointments

- M 10 (Ws) Making another appointment – a listening comprehension



CD 2;  
Tracks 7–9

**Vocabulary** Arranging appointments on the telephone (M 11)

**Test** Arranging an appointment (M 12)

**Portfolio** Was ich kann: Arranging appointments on the telephone



CD 2;  
Tracks 10–11

### Bedeutung der Abkürzungen

**Gr:** Grammar; **Me:** Mediation; **Rp:** role play; **Tx:** Text; **Ws:** Worksheet

### Minimalplan

Sie haben nur zwei Stunden zur Verfügung? So können Sie die wichtigsten Inhalte erarbeiten:

- |           |                       |                |
|-----------|-----------------------|----------------|
| 1. Stunde | Making an appointment | <b>M 1–M 2</b> |
| 2. Stunde | Booking a flight      | <b>M 6–M 7</b> |
| oder      | Booking a hotel room  | <b>M 8–M 9</b> |

### Zusatzmaterialien auf CD

- M6\_Zusatz\_Buchstabieren (zusätzliches Arbeitsblatt zum Buchstabieren)  
 M10\_Zusatz (Transkripte zu M 10)  
 M10\_Zusatz\_B2 (zusätzliches Arbeitsblatt für B2-Niveau)





## Now you! – Booking a flight

**Student A**
**M 7**

When someone arranges a meeting he often has to make travel arrangements, too.

### Information for Michael Jones / Student A

You are Mr McQuincey's personal assistant and he writes this note for you:

*Michael,  
Please book a flight to Helsinki for me for Wednesday morning (4th April). I should arrive at the latest at 10 a.m. so that I'll be on time for the meeting. The return flight should be on the same day in the evening after 6 p.m.  
Thank you!  
Paul McQuincey*

### Task

Work in pairs. One of you gets the information for student A, the other one for student B. Write down a dialogue according to this structure:

**Student A**

Rufen Sie im Reisebüro an. Stellen Sie sich vor und sagen Sie, dass Sie für Ihren Chef, Mr McQuincey, einen Flug von London nach Helsinki am 4. April buchen möchten. Er sollte spätestens um 10 Uhr vormittags landen.

**Student B**

Bitten Sie um ein wenig Geduld. Schlagen Sie einen Flug um 6 Uhr vor. Sagen Sie, dass es ein Direktflug ist, der 3 Stunden dauert. Ankunft ist um 10 Uhr Ortszeit.

**Student A**

Sagen Sie, dass das sehr gut passt. Teilen Sie mit, dass Sie am selben Datum noch einen Rückflug nach 6 Uhr abends benötigen.

**Student B**

Sagen Sie, dass Sie zwei Flüge anbieten können. Einen um 18.15 Uhr. Dieser Flug dauert vier Stunden und 15 Minuten und man muss in Hamburg umsteigen. Ankunft ist um halb zehn abends Ortszeit. Der andere Flug ist um sieben Uhr abends und ist ein Direktflug. Ankunft ist um 21.15 Uhr Ortszeit.

**Student A**

Sagen Sie, dass Sie den zweiten Flug buchen möchten.

**Student B**

Fragen Sie, ob der Passagier einen Fenster- oder Gangplatz haben möchte.

**Student A**

Sagen Sie, dass er gerne einen Fensterplatz buchen möchte.

**Student B**

Fragen Sie noch einmal nach dem Namen des Passagiers.

**Student A**

Sagen Sie, dass der Name Paul McQuincey lautet. Buchstabieren Sie den Nachnamen.

**Student B**

Bedanken Sie sich.

This vocabulary box will help you:

**spätestens:** at the latest – **vormittags:** in the morning – **dauern:** to take – **landen:** to land – **Direktflug:** direct flight – **umsteigen:** to change – **Ankunft:** arrival – **Ortszeit:** local time – **benötigen:** to need – **Fensterplatz:** window seat – **Gangplatz:** aisle seat – **buchstabieren:** to spell



# SCHOOL-SCOUT.DE



Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

## Auszug aus:

*Could we meet on Monday? (Niveau B 1)*

Das komplette Material finden Sie hier:

[School-Scout.de](http://School-Scout.de)



Business communication: speaking • 4 Making appointments • 1 von 10

### Could we meet on Monday? – Making appointments on the telephone successfully

von Peter Schappert, Stuttgart

Geschäftstermine vereinbaren, Flüge buchen oder Arzttermine reservieren – häufig finden diese Angelegenheiten am Telefon statt. Dabei gilt es nicht nur Seiten und Übersetzungen richtig zu verstehen und zu formulieren, sondern man muss auch wissen, wie man sich angemessen ausdrückt.

In dieser Unterrichtsmaterialien lernen Ihre Schüler, wie man sich um Thema Terminmanagement richtig und erfolgreich kommuniziert und erfolgreich Terminabsprachen trifft.

**Mit Hörbeispielen auf CD!**

In der Audioversion muss man häufig auf Deutsch Termine vereinbaren.

**Das Wichtigste auf einen Blick**

Kompetenzen	Basis
- grundlegende Redemittelungen für eine Terminabsprache kennen und anwenden	2 (Schulstunden / Klausur)
- Buchungen und Reservierungen vornehmen	<b>Niveau</b>
- auf Englisch buchstabieren und Daten angeben können	B1
- Botschaften wiederholen und anwenden	<b>Be Plus</b>
- Nachrichten auf dem Anrufbeantworter verstehen und schriftlich notieren	Materialien zur Vertiefung und Reflexion, um das Niveau und die Sprachkompetenz zu steigern

2. Sekunde Englisch • Berufliche Schulen • Februar 2012